

НАПРАВЛЯВАНЕ НА ПРОЦЕСА  
ПО УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

ПЛАНИРАНЕ НА ОДИТ  
НА АДМИНИСТРАТИВНО  
ОБСЛУЖВАНЕ

ЕКИПИРОВКА ЗА  
УСТОЙЧИВОСТ

ОБНОВЕНА ВЕРСИЯ НА  
COSO INTERNAL CONTROL -  
INTEGRATED FRAMEWORK

# Вътрешен Одитор

година VIII, бр. 6/2011

ГЛОБАЛНИ ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РИСКА, КОНТРОЛА И УПРАВЛЕНИЕТО



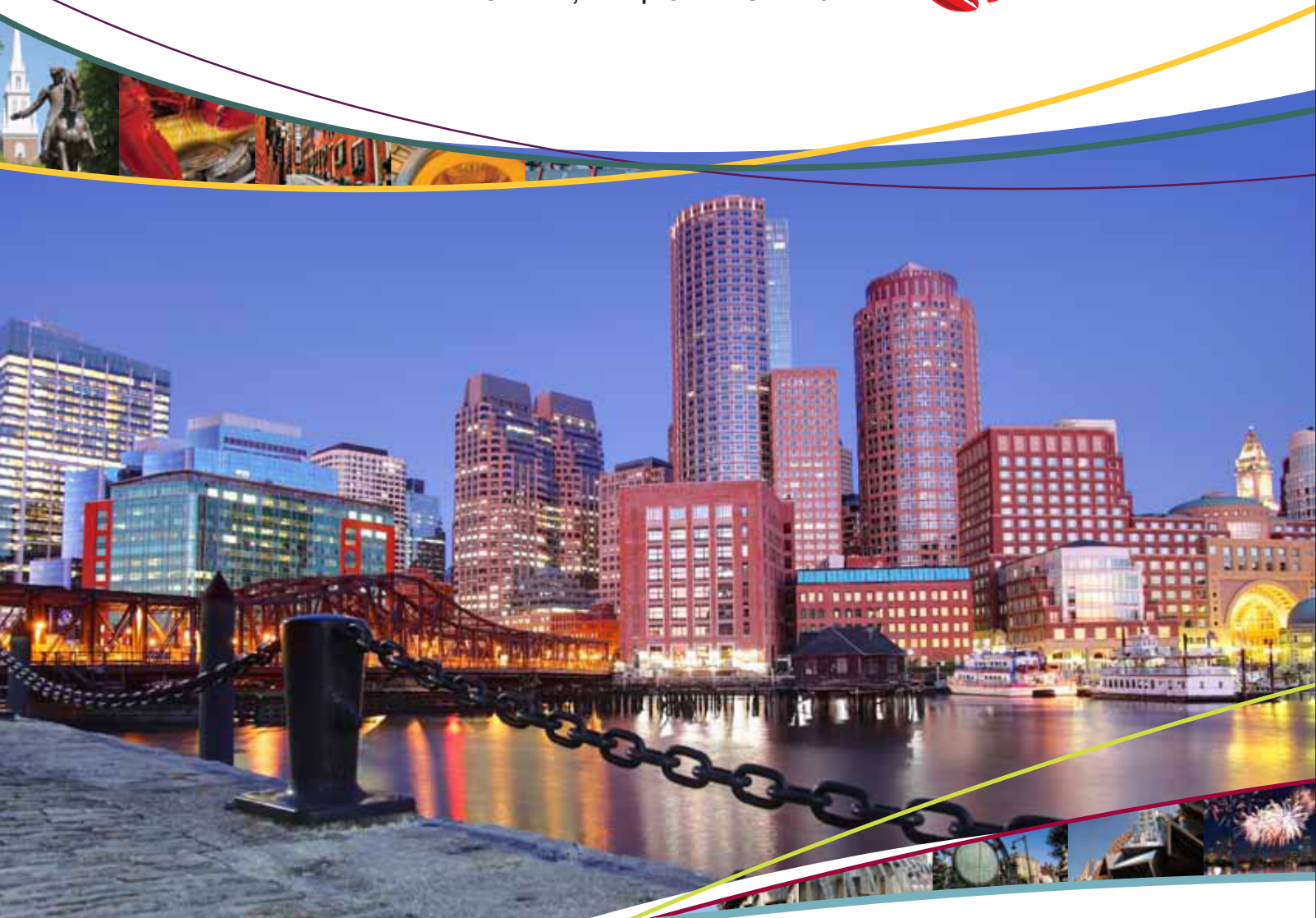
ТЕМА НА БРОЯ:

**ВЪТРЕШНИЯТ ОДИТ ЗА ДОБРО И СТАБИЛНО УПРАВЛЕНИЕ**





ИНСТИТУТ НА ВЪТРЕШНИТЕ ОДИТОРИ  
**МЕЖДУНАРОДНА  
КОНФЕРЕНЦИЯ**  
БОСТЪН, САЩ / 8 - 11 ЮЛИ 2012



*Да променим коренно  
вътрешния одит*



## ВЪТРЕШЕН ОДИТОР

специализирано списание на  
Института на вътрешните одитори в България

ГОДИНА VIII | брой 6 | 2011



### СЪДЪРЖАНИЕ:

#### 2 СТРАНИЦА НА ГЛАВНИЯ РЕДАКТОР

#### 3 НАПРАВЛЯВАНЕ НА ПРОЦЕСА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА РИСК

*Норман Маркс*

#### 10 ПЛАНИРАНЕ И ПОДГОТОВКА НА ОДИТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПУБЛИЧНИЯ СЕКТОР

*Младен Младенов*

#### 21 ЕКИПИРОВКА ЗА УСТОЙЧИВОСТ

*Джеймс Каскон,  
Джон Дероуз,  
Ана Нефедова*

#### 28 COSO ПОСТАВИ НА ОБСЪЖДАНЕ ОБНОВЕНА ВЕРСИЯ НА INTERNAL CONTROL – INTEGRATED FRAMEWORK

#### 29 НОВИНИ

#### 30 ПРЕДСТОЯЩИ ОБУЧЕНИЯ

#### Главен редактор:

Цветелина Станева

#### Редакционен съвет:

Тодор Янкулов, CGAP  
Кръстина Тоткова, CIA, CGAP  
Снежина Ставрева, CGAP  
Диан Димитров, CISA, CISM, CIA, CGAP, CCSA,  
CFE, CRISC  
Мария Илиева

#### Отговорен редактор

Цветелина Станева

#### Графичен дизайн:

C&M advertising  
[www.ciem.info](http://www.ciem.info)

Редакцията на списанието не се ангажира с правото на лично мнение, изразено от авторите в техните статии и публикации. Разпространяване и препечатване на материали от броя на списание "Вътрешен Одитор" или на части от тях без изричното писмено разрешение на редакцията води до правните последици, предвидени в Закона за авторското право и сродните му права.

Приемат се оригинални ръкописи -  
1800 знака на стандартна страница.

#### АДРЕС НА РЕДАКЦИЯТА:

София, ул. Граф Игнатиев 7А, ет.3  
тел.: 986 28 08; 981 67 80  
Факс: 986 28 08  
e-mail: [iiabulgaria@mbox.contact.bg](mailto:iiabulgaria@mbox.contact.bg)



# ПЛАНИРАНЕ И ПОДГОТОВКА НА ОДИТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ПУБЛИЧНИЯ СЕКТОР

д-р Младен Младенов



**Младен Младенов** притежава магистърски степени по „Право“ и по „Охрана на обществения ред и борба с престъпността“ от Академията на МВР –София, по „Публични финанси“ от Университета за национално и световно стопанство – София и по „Науки за мениджмънта“ от Университета в Лиеж, Белгия. Доктор по политология от Софийския университет „Св.Климент Охридски“. Има множество специализации в Австрия, Белгия, САЩ, Индия, Унгария, Ирландия и други страни. Преподава в Югозападния университет „Неофит Рилски“, в Нов български университет, в Института по публична администрация, в Школата по публични финанси към Министерството на финансите и в Института на вътрешните одитори в България. Член е на Експертния съвет на Риск Мениджмънт Институт. Консултант в публичния сектор. Професионалната му биография е свързана с адвокатурата, съдебната система и държавната администрация.

**Н**астоящата статия и евентуалните последващи нея статии имат за цел да представят *опит за методология на Одита на административното обслужване в публичния сектор*, като тук се включват и одитите на всички звена за административно обслужване в законодателната, изпълнителната и съдебната власт, както и в администрациите на други органи, предвидени в Конституцията на Република България и действащите закони.

Одитът на административното обслужване, както всеки друг вид вътрешен одит следва разпоредбите на Закона за вътрешния одит в публичния сектор, Стандартите за вътрешния одит в публичния сектор, както и логиката на Наръчника за вътрешния одит, издаден от Министерство на финансите.

**Одитният подход** тук е базиран на **одита на системите** (в случая – системата на административното обслужване в съответната администрация). Обаче и при другите видове одит (одит на информационните технологии, одит на изпълнението, финансов одит) въпреки спецификите им е наложително да се отчитат и измеренията на административното обслужване.

Системата на административното обслужване е много комплексна, тъй като е изградена от елементи, намиращи се *навсякъде* в съответната администрация. Макар често само някои от тях да са видими за гражданите и за бизнеса („едно гише“, Интернет-страница), действително *цялата адми-*

*нистрация* е ангажирана с този процес, като се започне от съответния експерт в дадена област и се стигне до главния/административния секретар, който е отговорен за системата на административното обслужване.

За да бъде извършен успешен одит на административното обслужване, вътрешните одитори трябва да познават в *дълбочина дейностите и процесите*, свързани с него в съответната администрация. Трудностите тук произтичат от факта, че *почти всички дейности и процеси* в съответната администрация имат пряко или косвено отражение върху административното обслужване (като тук по дефиниция могат да се изключат само такива, които са свързани с международни, общодържавни и въпроси, касаещи самата администрация). В този смисъл, ако се вземат за пример Националната агенция за приходите и общинските администрации (с които гражданите и бизнес-организациите имат постоянен контакт), то дейностите и процесите и на двата вида посочени организации са свързани в *огромна степен* именно с административното обслужване.

Затова, в процеса на самия одит на административното обслужване *неминуемо се стига* до разширяване на обхвата на вътрешния одит (с оглед на новите гледни точки и отчитайки нуждата от професионален интегриран подход). Точно това прави одитът на административното обслужване един от *най-предизвикателните, провокативни и трудни вътрешни одити*.



Естествено, първата стъпка тук е постигане на **разбирането и документирането на административното обслужване (като система, изградена от дейности и процеси)**. Тук е необходимо екипът, който ще извършва одита на административното обслужване да се запознае с:

- Нормативните и вътрешноведомствените актове във връзка с административното обслужване. Особено внимание тук трябва да се обърне на новоприетите разпоредби. Удачно е, по подобие на утвърдения Наръчник за вътрешен одит, да се създадат **Анекс 1 (Речник на термините при одита на административното обслужване)** и **Анекс 2 (Ключови участници в одитния процес на административното обслужване)**. Тези, както и всички други анекси (предложени по-долу) се намират в **постоянното досие**, което съдържа **одиторската документация** във връзка с одита на административното обслужване. Сполучливо би било постоянното досие с всички анекси да е подготвено още преди провеждането на първия одит на административното обслужване, но задължително такава досие трябва да е налично след приключване на първия такъв одит. Двата анекса са лесно формулируеми. Те обаче задължително трябва да бъдат съобразени с вътрешноведомствените актове на всяка една конкретна администрация;
- Целите пред административното обслужване, според вижданията на правителството и на ръководството на съответната администрация. Ако следваме дадените по-горе примерни администрации, от Интернет-страницата на Националната агенция за приходите и на повечето общински администрации тези цели са ясно и категорично дефинирани. Повечето органи на съдебната власт също са се постарали да дефинират целите на административното обслужване, следвани от техните администрации;
- Организационната структура на административното обслужване, включваща Звеното за административно обслужване и цялостното му взаимодействие с всички други звена в администрацията, като се изследват разделението на отговорностите, длъжностните характеристики, взаимозаменяемостта на служителите, координацията между звена, функции, дейности и процеси;

- Методологията за управление на риска, прилагана по отношение на системата за административно обслужване. Тук спецификата е, че дейността по административно обслужване по дефиниция е податлива на корупционни практики. А според чл.46а, ал.2, т.6 от Закона за администрацията, Методика за оценка на корупционния риск се разработва и утвърждава от Главния инспекторат в Администрацията на Министерския съвет. Съгласно чл.46, ал.4, т.2 от същия закон, инспекторатите в министерствата правят оценка на корупционния риск и предлагат мерки за ограничаването му. От всичко това следва, че вътрешните одитори трябва да се запознаят с оценката на корупционния риск, извършена от съответния Инспекторат, и да я вземат предвид заедно и поотделно с общата оценка на риска, извършена за съответната администрация от Звеното за вътрешен одит. Тук са съотносими и разпоредбите на чл.54, ал.1, т.1, 5 и 7 от Закона за съдебната власт, във връзка с дейността на Инспектората към Висшия съдебен съвет и на чл.341, ал.1 от Закона за съдебната власт във връзка с Глава четвърта „Вътрешен одит“ от Правилника за организация на дейността на Висшия съдебен съвет и неговата администрация;
- Процедурите за обработка на информация във връзка с административното обслужване и контролните механизми за функционирането им. Това е важно с оглед на доброто административно обслужване и най-вече по отношение на достоверната и адекватна информация, предоставяна на гражданите и бизнеса. Често администрацията губи своя авторитет именно поради предоставянето на непълна, неточна, неясна, неадекватна и неактуална информация;
- Прилаганите политики по отношение на персонала, ангажиран с административното обслужване. Тук отново трябва да се подчертае, че служителите, които извършват административното обслужване трябва да имат достатъчно знания и опит, за да бъдат от полза на гражданите и бизнеса. Те трябва да са запознати с всички дейности и процеси на администрацията. Това означава, че те трябва да са едни от най-квалифицираните служители, а не тези с най-ниско ниво на образование и най-малък професионален опит. Тук компромис с образованието и опита не бива да бъде правен, защото това пряко се отразява на правата и законните интереси на гражданите и организациите.

За да се постигне горното, вътрешните одитори трябва да използват резултатите от предишни одити, срещи и интервюта с ръководни служители и служители с експертни функции в областта на административното обслужване. Много удачно е тук да се използват въпросници, които да се предоставят за попълване всички служители от Звеното за административно обслужване. От отговорите на въпросите незабавно може да се изведат изводи относно знанието на тези служители по отношение на принципите, основните положения, организацията на работа и оцените във връзка с административното обслужване.

**Примерен въпросник** (който условно може да бъде наречен **Анекс 3 в постоянното досие на одиторската документация**) трябва да съдържа, освен стандартните въпроси и въпроси от следния характер:

- При противоречие между вътрешноведомствен акт по отношение на административното обслужване с нормативен акт или международен договор, спазва ли се принципът на йерархичност и приоритет?
- Има ли утвърдени процедури по прилагане на алтернативни методи за разрешаване на спорове в процеса по административно обслужване (омбудсман, медиация, споразумение)?

- Налице ли са правила за прилагане на принципа на безпристрастност в административното обслужване и прилагане на институтите на отвод и самоотвод?
- Спазен ли е принципът на достъпност, публичност и прозрачност в административното обслужване (ясен и разбираем стил на изразяване; адекватна, своевременна и пълна информация; архитектурен достъп за граждани с увреждания и други);
- Изпълнени ли са изискванията на принципа на последователност и предвидимост (своевременно уведомени ли са гражданите за критериите на административното обслужване; вътрешните правила по отношение на него и практиката на администрацията по предоставянето му);
- Има ли утвърдени процедури по отношение на комуникацията с граждани, които не владеят чужд език, и на граждани с увреждания, съобразно изискванията на чл.14 от АПК?
- Други въпроси от подобен принципен характер.



**Целите и обхвата на одита на административното обслужване** се очертават именно от информацията, получена от отразеното по-горе.

Ръководителят на вътрешния одит уведомява писмено за одитния ангажимент по отношение на административното обслужване ръководителя на съответната администрация. Уведомяването е писмено, защото административното обслужване е постоянен и непрекъсваем процес, а одитната дейност винаги ангажира за своите цели време, внимание и служители. Ръководителят на съответната администрация трябва да организира така административното обслужване, че то да постига целите си, и едновременно да има възможност да бъде одитирано. Тук се следва формата и логиката на приложения към утвърдения Наръчник на вътрешен одит. В постоянното **одитно досие за административното обслужване** това **писмо** (като типова форма или образец на писмо) би представлявало **Анекс 4**.

Във връзка с горното, документирането на дейността по административно обслужване по логиката на Одит на системите на този етап се извършва по отношение на процес на административното обслужване; цел на административното обслужване (тук трябва да се имат предвид всички общи и специални закони, както и вътрешноведомствената уредба) и стъпки на процеса на административното обслужване (изведени от съответните разпоредби на устройствените правилници, процедурите, правилата, хартиите на клиента и други). Това като работен документ би представлявало **Анекс 5 (Работен документ – одит на системата на административно обслужване) в одитно досие за административното обслужване**.

**Обхватът на одитния ангажимент** тук е специфичен:

- Одитираният период трябва да е кратък (удачно е например, три месеца назад), поради спецификата на самата дейност по административното обслужване, която се извършва в кратки срокове и действа пряко напред по отношение на права и законни интереси на потребителите на административни услуги. Абсолютно безсмислено е одитираният период да се връща много назад във времето, защото е важно колкото се може най-адекватно да се отрази състоянието на административното обслужване към момента на предоставяне на одитния доклад до ръководството;

- Документите, които ще бъдат проверявани са свързани със спецификата на административното обслужване в съответната администрация. Тук обаче трябва задължително да се прегледа електронната поща по запитвания, заявления и искания на граждани и организации, както и трансформирането на звукови файлове от телефонни разговори в хартиен носител на информация във връзка с административното обслужване;

- Мястото на извършване на конкретните проверки се концентрира най-вече на фронт-офиса, приемната за граждани, както и помещенията на Звеното за административно обслужване като цяло.

- Ограничения в обхвата на одита на административното обслужване по принцип няма, тъй като не касае класифицирана информация. Достъпът до лични данни трябва да е съобразен с действащото законодателство, но това по принцип не касае оценката на системата на административното обслужване.

**Провеждането на въвеждащата среща** с ръководителя на Звеното за административно обслужване се извършва едва след задълбочено изследване на системата за административно обслужване, отчитайки всичките ѝ специфики. Определя се началната и крайната дата на одита, като се взема предвид именно спецификата на непрекъсваемост на административното обслужване. Тук се предоставят и въпросниците за допълнителна информация, но с условието, че те се предават лично на всеки един служител в Звеното за административно обслужване от вътрешен одитор и след попълването им се получават от същия одитор (цели се да се избегне „изкривяване на информацията“ от ръководителя на Звеното за административно обслужване или от „колективното попълване“ на въпросниците). От особена важност е да се вземат предвид идентифицираните рискове в системата на административното обслужване, така както са установени от ръководителя на Звеното за административно обслужване.

**Идентифицирането на специфичните (контролните) цели** става след описването и документирането на дейността по административното обслужване (в случая – одитираната дейност). **Специфичните цели** се определят след определянето на общите цели на одита, които са заложи в годишното планиране на одитната дейност въз основа на оценката на контролната среда и рисковите дейности. **Общите цели** на одита се отнасят към спазването на нормативните и вътрешните актове, касаещи административното обслужване; критериите за икономичност, ефикасност и ефективност на това обслужване; защитата на активите и на информацията във връзка с административното обслужване.

**Първият метод** за определяне на специфичните (контролни) цели се изразява в следното:

- Преценка за спазването на критериите за икономичност и ефективност при административното обслужване;
- Изследване на индикатори за предотвратяване и разкриване на измами във връзка с дейността по административно обслужване;
- Спазването на вътрешните и нормативни изисквания при осъществяване на административното обслужване.

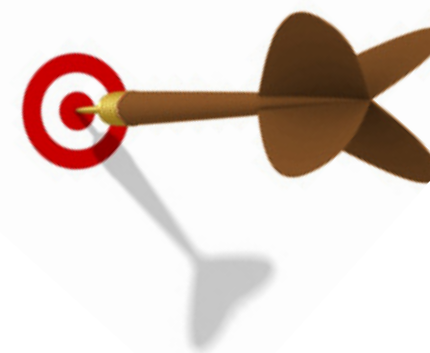
**Вторият метод** за определяне на специфичните (контролни) цели е свързан с изследването на организационните звена, ангажирани с административното обслужване; нивото на правомощия на служителите във връзка с него; режимът на държавните такси за административно обслужване; спазването на нормативните изисквания при извършване на тази дейност. Тук, в примерен **Анекс 6 (към одитното досие за административното обслужване)** се отразяват всички **видове административни услуги** и тяхното съответствие с нормативните актове и с визията и мисията на съответната администрация; наличието на правила и процедури относно административното обслужване; свързаността на административното обслужване с други действия, функции, процеси и правомощия на администрацията и други.

При използване на единия или на другия метод, **общите одитни цели** могат да бъдат определени по следния начин:

- Да се извърши оценка дали въведените политики и процедури са съответстващи на спецификата на целите на дейността по административно обслужване;
- Да се прецени дали тези политики и процедури следват разпоредбите на действащите нормативни актове;
- Да се опишат материалните активи в дейността по административното обслужване и гаранциите за недопускане на загуби и разхищения;
- Да се извърши преценка относно адекватността, достъпността, достоверността и пълнотата на информационната система в процеса на административно обслужване;
- Да се идентифицират грешките, пропуските, слабостите и недостатъците на административното обслужване и причините, допринесли за това.

Въпросите по отношение на специфичните цели могат да изглеждат по следния начин:

- Да се разгледат действащите процедури и вътрешни правила по отношение на административното обслужване;
- Да се извърши преценка на съответствието на управленските решения с принципите и разпоредбите на нормативните актове, касаещи административното обслужване;
- Да се установят формите и начините на документиране на управленските решения, издавани във връзка с административното обслужване;
- Да се анализират системите на обмен на информация, касаещи административното обслужване.





Формулирането на тези цели би трябвало да представлява **Анекс 7** към *одитното досие за административното обслужване*. Този анекс трябва периодично да се допълва с нови цели, с оглед постоянното добавяне на нормативно и на вътрешноведомствено ниво на нови изисквания към административното обслужване. Те трябва да имат формулировки, насочени към изследване на спазването на принципите на административното обслужване съобразно действащото законодателство.

**Идентифицирането и оценката на рисковете в дейността по административно обслужване** носи своята специфика, различна от одити при други дейности в организацията. Рисковите фактори тук трябва да се изследват много внимателно, като се вземат предвид и предишни одити, проверки на Инспектората, жалби, сигнали и предложения на граждани и т.н. **Картата на оценката на риска** (ако такава е съставена) би трябвало да отразява всички рискове в административното обслужване и да служи за основа за годишното планиране на одита. Някои от следните **рискови фактори** винаги са налице при дейността по административно обслужване:

- Еднолично предоставяне на консултации на потребители на административни услуги;
- Кешово събиране на такси за административно обслужване;
- Физическа проверка на място във връзка с предоставяне на административни услуги;
- Възможност за преценка за редовност на приемани документи във връзка с административно обслужване;

- Възможност за неоправдано намаляване или увеличаване на срокове по движение, обработка и приключване на случаи по административното обслужване;
- Слабости и пропуски във връзка със съхранението и архивирането на документи, свързани с административното обслужване;
- Липса на адекватни действия по сигнали, жалби и предложения на потребители на административното обслужване;
- Неосигуряване на публичност и прозрачност относно административното обслужване в организацията;
- Процеси на реструктуриране, реорганизация и реформи в административното обслужване на организацията;
- Наличие на намаляващ бюджет по отношение на административното обслужване;
- Установени случаи на упражнен вътрешен или външен натиск върху служителите от Звеното за административно обслужване;
- Други подобни рискови фактори.

Всички тези **рискови фактори** е удачно да бъдат отразени в **Анекс 8** към *одитното досие за административното обслужване*, който трябва да бъде периодично допълван и прецизиран.



Идентифицирането (откриването) на рисковете изцяло зависи от задълбоченото познаване от страна на одитния екип на одитираната дейност, в случая – административното обслужване. При познаване в детайли на одитираната дейност, рисковете се определят за всяка стъпка в процедурата по процеса на административно обслужване. След първоначалното определяне на рисковете, ръководителят на одитния екип ги комуникира с ръководството на Звеното по административно обслужване. Така рисковете могат да бъдат допълнени или дори преформулирани. Тук може да се създаде **Анекс 9** към *одитното досие за административното обслужване*, който да дава нееднозначен, издържан и ясен **подход за идентифициране на риска в дейността по административно обслужване**.

Например, той би могъл да бъде структуриран по следния начин:

- Неуспех в административното обслужване на граждани в рамките на работното време;
- Неспазване на нормативно определените срокове за административно обслужване по конкретни административни услуги;
- Неадекватно отношение на служители от Звеното за административно обслужване при агресивно или невъзпитано отношение от страна на потребители на административни услуги;
- Недостатъчна предварителна информираност на потребителите на административни услуги;
- Други.

**Оценката и класификацията на рисковете** се извършва по множество модели. Най-известният от тях е в ранкирането им в степени „ниска“, „средна“ и „висока“ и поставянето им на съответното място в „координатна система“, като двете ѝ оси са съответно вероятността от настъпването на риска и влиянието на съответния риск. При засичането на точките от по двете оси в координатната система се получава „нисък“, „среден“ или „висок“ риск. Тук би трябвало да се създаде **Анекс 10** към *одитното досие за административното обслужване*, който ясно да е посочил **кой от методите ще се използва при класифицирането на рисковете** в административното обслужване – методът на относителния приоритет, методът на абсолютното определяне или методът на риск-матрицата.

**Оценката на контролните механизми срещу рисковете в дейността по административно обслужване** започва с идентифицирането на тези механизми. Изследват се механизмите, използвани от ръководството в следните насоки:

- Превантивни механизми по отношение на риска в административното обслужване (система на едно гише, видеонаблюдение и други);
  - Разкриващи механизми по отношение на риска в административното обслужване (действия по сигнали и жалби, внезапни проверки и други);
  - Направляващи механизми по отношение на риска в административното обслужване (вътрешни правила, стандарти, политики и процедури на организацията във връзка с административното обслужване).
- В този смисъл, **контролните механизми по отношение на дейността по административното обслужване** могат да бъдат:
- Разделение на компетентностите и отговорностите в процеса на административното обслужване (фронт и бек-офис);
  - Управленски механизми като: заповеди, инструкции, правила, контрол и други, свързани с процеса на административното обслужване;
  - Организационни механизми като вътрешни правила, организация на работа, управление на персонала и други във връзка с административното обслужване;
  - Контроли за упълномощаване в процеса на административното обслужване – заповеди за заместване, делегиране и други;
  - Оперативни механизми в процеса на административното обслужване като специализация по функции и други;
  - Физически механизми – ограничаване на контакта с граждани само от служителите на едно гише при дейността по административното обслужване;
  - Механизми за документиране – система за генериране на входящи и изходящи номера, дати, информация на хартиен и електронен носител и други;
  - Механизми за контрол върху персонала, ангажиран с административното обслужване като проверки и други.

Оценката на идентифицираните контролни механизми зависи изключително от дълбокото им познаване в контекста на спецификата на дейността по административно обслужване. Оценката трябва да бъде структурирана по следния начин:

- Налице ли са контролни механизми по отношение на дейността на административно обслужване във връзка с всички идентифицирани рискове (наличие на контролните механизми);
- Подходящи ли са използваните контролни механизми към спецификата на административното обслужване и способстват ли за постигане целите на организацията (качество на контролните механизми);
- Прилагат ли се действително на практика тези контролни механизми (ефективност на контролните механизми).

Възможно е се окаже, че някои рискове остават „непокрити“ от контролните механизми в дейността по административно обслужване. При подобен случай незабавно се уведомява ръководителя на Звеното по административно обслужване, както и висшето ръководство на организацията. Рисковете, за които не са въведени контролни механизми се отразяват детайлно в одитния доклад.

Изборът на **одиторска стратегия** (вид и обем на проверките на административното обслужване) е в пряка зависимост от идентифицираните рискове при тази дейност и въведените контролни механизми:

- Ако е установено, че всички рискове в административното обслужване са покрити от контролни механизми се планират *ограничен брой проверки на механизмите*, чрез метода на извадките;
- Ако е установен един непокрит риск в административното обслужване се извършват *детайлни проверки* в по-голямо количество именно по отношение на този риск;
- Ако са налице повече непокрити рискове чрез контролни механизми в административното обслужване, се планират и провеждат *повече на брой одитни тестове*, за да се установят евентуалните пропуски, грешки, нередности и слабости в цялата дейност по административното обслужване.



Вътрешните одитори трябва да отчитат следните **фактори при планирането** на одитните тестове на административното обслужване:

- Съдържанието и формата на контролите определят и съответните одитни тестове. По принцип, автоматизираните контролни механизми създават по-голяма степен на увереност за избягване на грешки и пропуски, докато традиционните такива трябва да бъдат обект на сериозна проверка в по-голям обем. *Първото нещо, което трябва да се провери е ефективността на автоматизираната система за управление на задачите във връзка с административното обслужване (система за управление на процесите, или както и да се нарича);*
- Стриктността на контрола е от особено значение при планиране на одитните тестове. Тези от тях, които покриват всички или повечето рискове, трябва да се проверяват първоначално и със съответната концентрация върху тях. *В този смисъл, правомощията на главния (административен) секретар по организацията на работа по административното обслужване и контрола върху това е от ключово значение;*
- Времето проявление на одитираната дейност (честота на процеса) има своето особено измерение по отношение на административното обслужване, тъй като по дефиниция то е ежедневно, непрекъснато, повторяемо, многократно, динамично и мултиплициращо се. *Затова одитните тестове на административното обслужване са много обемни от страна на нуждата за целите на одита информация (различни видове административни услуги, отделните стъпки по предоставянето им и т.н.), както и са много детайлни (от гледна точка на инженеринга на процесите между фронт и бек-офиса).*

От гледна точка на **формата си, одитните тестове, извършвани от вътрешния одит** по отношение на административното обслужване биват:

- Одитни тестове за съответствие между действително вече извършени процедури по конкретни случаи и описаните процеси в нормативните актове и вътрешните правила. *Тук сериозността на одитните тестове е от особено значение, тъй като в практиката често се неглижируют процедурите именно в областта на административното обслужване, като се цели достигане до крайния резултат (обслужен клиент), а се заобикалят или направо „прескачат“ някои изисквания, свързани с документална обоснованост, опазване на лични данни или друга защитена от закон информация, спазване на срокове и т.н.;*

Съществени тестове са насочени към проверка на наличието и изрядността на документите. Те са свързани най-вече с принципа на отчетност, тъй като целят проверка дали извършените дейности са документално обосновани и проследими. *При административното обслужване е важно в детайли да се проверява спазени ли са всички необходими реквизити на документите (подписи, печати, щемпели, дати и т.н.), налице ли са тези документи в изискуемата форма (оригинал, копие, препис и други), изпълнени ли са всички изисквания по специални разпоредби на действащата правна уредба (надлежно заверен превод, апостил, преводач, тълковник и други).* Лично аз смятам, че при тази преценка е удачно да се взема мнението на квалифициран юрист относно доказателственото право (доказателства и доказателствени средства). Те трябва да бъдат относими, допустими и достатъчни, за да може да се обоснове всеки един извод от одита. Това мнение е изразено само с оглед на спецификата на документооборота в административното обслужване и нейната динамика.

То не поставя под въпрос компетентността на одитния екип. Мнението на юрист във връзка с въпроси като преводач и тълковник може да не е официално, но да е насочващо за одитния екип.



След дефиниране на нужните като обем и формат проверки, одитния екип трябва да изготви работната програма на одита и съответните контролни листове, с оглед на изискването за единен и системен подход при одита. Спецификата тук е, че в **контролните листове (Анекс 11 към одитното досие за административното обслужване)** трябва да бъдат отразени за проверка документи по всички видове предоставяни административни услуги. Работната програма към **одитното досие за административното обслужване (Анекс 12)** пък трябва да акцентира на запознаването с нормативните и вътрешните актове, както и на анкетите и интервюта с потребители на административни услуги (с оглед на силната регулация на нормативно ниво на административното обслужване като дейност и насочеността му „навън“ от организацията).

Понеже вече бе споменато, че одита на административното обслужване по принцип изисква по-кратки периоди назад във времето, удачно би било да се използват *нестатистически извадки*. Те, за разлика от *статистическите извадки*, дават възможност за концентрация върху **точно определени рискове, които изглеждат непокрити** изцяло от контролните механизми. Например, за *целите на административното обслужване с оглед на неговата законосъобразност и ефективност по отношение на документи, представени на чужд език* (хипотезата на чл.14, ал.3 от АПК) е нужно да се планира и подготви проверка на:

- Броят на постъпилите заявления и искания при подобна хипотеза за одитирания период;
- Детайлна проверка за спазване на законодателството и вътрешните процедури при поне един от тези случаи;
- Действията на Звеното за административно обслужване поотделно и съвместно с други административни звена при подобни случаи (правна дирекция, дирекция по международни въпроси и други).

Обемът на планираните и подготвени проверки и тяхната насоченост се документират от одитния екип в **паметна записка**, за целите на **одита на административното обслужване**.

